



Foto: AdobeStock/DragonImages

## Praxis Recht

# Informationspflichten über Verbraucherschlichtung

Streitigkeiten zwischen Handwerksbetrieben und Verbraucherinnen oder Verbrauchern müssen nicht zwingend vor Gericht ausgetragen werden. Alternativ kommt ein freiwilliges Schlichtungsverfahren in Betracht. Dieses Praxis Recht zeigt auf, was Handwerksbetriebe über Verbraucherschlichtung wissen müssen und welche Informationspflichten zu beachten sind.

Stand: Juli 2024

## Verbraucherschlichtung

Die Verbraucherschlichtung ist im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) geregelt und wird von besonderen Schlichtungsstellen durchgeführt. Streitigkeiten zwischen Handwerkerinnen bzw. Handwerkern und Verbraucherinnen und Verbrauchern können bei der sog. Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V. ([www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)) behandelt werden. Das Verfahren darf nur von Verbraucherinnen und Verbrauchern beantragt werden und wird ausschließlich online durchgeführt.

## Teilnahme am Verfahren ist freiwillig

Die Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung ist **freiwillig**. Das Verfahren ist für Streitigkeiten mit Verbraucherinnen und Verbrauchern geeignet, die sich auf Verbraucherrechte (z.B. Widerruf oder Rücktritt) berufen.

- **Vorteile des Verfahrens:** Gesetzliche Verbraucherrechte müssen nicht zwingend beachtet werden, schneller Verfahrensablauf über das Internet.
- **Nachteil des Verfahrens:** Unternehmer können kein Verfahren beantragen und tragen die Verfahrenskosten allein.

Alternativ zur Verbraucherschlichtung bieten auch Handwerksorganisationen, wie z.B. die Handwerkskammern oder Innungen Vermittlungsverfahren an. Diese sind i.d.R. kostenlos, weniger formal und können auch vom Handwerksbetrieb initiiert werden.

## Informationspflichten bei Online-Shops

Werden Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertrieben, besteht die Verpflichtung, auf der Webseite mit einem Link auf eine Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung hinzuweisen. Der Link lautet:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Eine Musterformulierung zur Einbindung des Links auf Ihrer Webseite ist als Anlage beigefügt (**Muster Nr. 1**).

## Weitere Informationspflichten

Handwerksbetriebe müssen Auskunft darüber geben, ob sie bereit oder nicht bereit sind, im Fall eines Rechtsstreits an einer Verbraucherschlichtung nach dem VSBG teilzunehmen. Hierbei sind zwei Fälle zu unterscheiden:

## 1. Allgemeine Informationspflicht

### ■ Wer ist zur Information verpflichtet?

Verpflichtet sind alle Unternehmer, die

→ **Allgemeine Geschäftsbedingungen** verwenden

oder

→ eine **Firmenwebseite** haben.

**BEACHTEN:** Dies gilt nur für Betriebe, die mehr als zehn Personen beschäftigen.

### ■ Wo ist zu informieren?

→ In den **Allgemeine Geschäftsbedingungen** oder auf einem Beiblatt zusammen mit den AGB, sofern AGB verwendet werden.

→ Auf der **Firmenwebseite**, wenn eine Webseite besteht.

### ■ Worüber ist zu informieren?

→ Bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung.

→ Name und Kontaktdaten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, **wenn Sie zur Teilnahme am Verfahren bereit sind.**

### ■ Wie ist zu informieren?

Die Information muss laut VSBG „**leicht zugänglich, klar und verständlich**“ erfolgen.

Die **leichte Zugänglichkeit** bezieht sich auf die Gestaltung von Webseiten. Die Information über die Verbraucherschlichtung sollte mit nicht mehr als drei Klicks zu erreichen sein. Sie kann z.B. unter dem Menüpunkt „Impressum“ oder in der Fußzeile (sog. „Footer“) verortet werden.

Die Anforderungen der Klarheit und Verständlichkeit betreffen die Formulierung. Eine Musterformulierung für Ihre AGB und/oder Ihre Webseite finden Sie in der Anlage (**Muster Nr. 2**).

## 2. Information nach Entstehen einer Streitigkeit

Auch in Situationen, in denen eine **Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag nicht durch eigene Bemühungen beigelegt werden konnte**, sind Unternehmer verpflichtet, die Verbraucherin oder den Verbraucher über die Möglichkeit der freiwilligen Verbraucherschlichtung zu informieren.

### ■ Wer ist zur Information verpflichtet?

Anders als bei der Informationspflicht in AGB und auf Webseiten haben diese Informationspflicht **ausnahmslos alle Unternehmer** zu erfüllen.

### ■ Worüber ist zu informieren?

→ Name und Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle, **unabhängig davon, ob Sie sich zur Teilnahme an der Schlichtung bereit erklären oder nicht.**

→ Bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme am Verfahren.

### ■ Wie ist zu informieren?

Diese Informationen sind Verbraucherinnen und Verbrauchern in **Textform** zu überbringen (E-Mail, Papier oder Fax). Eine mündliche Erklärung genügt nicht. Eine Unterschrift ist nicht nötig.

Eine Musterformulierung für diese Informationspflicht befindet sich in der Anlage **(Muster Nr. 3)**.

## Folgen bei Nichtbeachtung

Die Vernachlässigung der dargestellten Informationspflichten birgt für Handwerksbetriebe rechtliche Risiken und kann teure Folgen haben. Die Nichtbeachtung dieser Pflichten stellt einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht dar und kann von befugten Verbänden und Mitbewerbern kostenpflichtig abgemahnt werden.

Bei Umsetzungs- und Anwendungsfragen stehen Ihnen die Beratungsangebote der Handwerkskammern, Innungen und Fachverbände zur Verfügung.

#### Herausgeber:

Zentralverband des Deutschen Handwerks e.V.  
Haus des Deutschen Handwerks  
Mohrenstraße 20/21 · 10117 Berlin  
Postfach 110472 · 10834 Berlin

Lobbyregister: R002265

EU Transparency Register: 5189667783-94

Der Zentralverband des Deutschen Handwerks e. V. (ZDH) vertritt die Interessen von rund 1 Million Handwerksbetrieben in Deutschland mit rund 5,6 Millionen Beschäftigten. Als Spitzenorganisation der Wirtschaft mit Sitz in Berlin bündelt der ZDH die Arbeit von Handwerkskammern, Fachverbänden des Handwerks auf Bundesebene sowie bedeutenden wirtschaftlichen und sonstigen Einrichtungen des Handwerks in Deutschland. Mehr unter [www.zdh.de](http://www.zdh.de)